

## **A causal model of burnout based on health anxiety, family-work conflict, and tolerance of ambiguity in IOOC employees**

Naser Siahtiri<sup>1</sup> - Afsaneh Ghanbary Panah<sup>2\*</sup> - Fariba Hassani<sup>3</sup>  
Mojgan Mardani Rad<sup>4</sup>

### **Abstract**

This paper aims to investigate this important issue from the perspective of the effect of psychological variables such as health anxiety, family-work conflict and tolerance of ambiguity on burnout in a sample of 502 statistical population of headquarters staff of the Iranian Offshore Oil Company in Tehran. Structural equation modeling was used to analysis using AMOS24 software. The same method was available using data and data were collected with Maslach's (1981) standard occupational burnout questionnaire, Cubasa's (1988) psychological stiffness, health anxiety (2002), Carlson et al.'s (2000) work conflict assessment (2000), and McLean's (1998) ambiguity tolerance assessment. The results show that except for the tolerance of ambiguity, the other two variables affect the rate of burnout with a directly coefficient of 0.244 and 0.227. Data analysis also showed that the model has been fitted.

### **Keywords:**

burnout, health anxiety, family-work conflict, tolerance of ambiguity, psychological toughness.

---

1. PhD student in Counseling, Islamic Azad University, Tehran Center Branch, Tehran, Iran. (n.siahtiri@yahoo.com)

2. PhD in Counseling, Assistant Professor, Islamic Azad University, Tehran Center Branch, Tehran, Iran, Corresponding Author. (af\_ghanbary@yahoo.com)

3. PhD in Counseling, Assistant Professor, Islamic Azad University, Tehran Center Branch, Tehran, Iran. (Hassani.fariba@gmail.com)

4. PhD in Psychology, Assistant Professor, Islamic Azad University, Tehran Center Branch, Tehran, Iran. (mmrad11@yahoo.com)



## مدل علی فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار خانواده و تحمل ابهام در کارکنان شرکت نفت فلات قاره ایران

ناصر سیاه تیری<sup>۱</sup> - افسانه قنبری پناه<sup>۲\*</sup> - فریبا حسنی<sup>۲</sup> - مژگان مردانی راد<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف این مقاله بررسی تأثیر متغیرهای روان‌شناختی اضطراب سلامت، تعارض کار و خانواده و تحمل ابهام بر فرسودگی شغلی در نمونه‌ای ۵۰۲ نفری از کارکنان ستاد تهران شرکت نفت فلات قاره ایران است. برای تحلیل داده‌ها از تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار AMOS24 استفاده شد. روش نمونه‌گیری استفاده از جامعه در دسترس بود و داده‌ها بر اساس پرسشنامه‌های استاندارد فرسودگی شغلی مسلس (۱۹۸۱)، اضطراب سلامت سالکوسیس و وارویک (۲۰۰۲)، سنجش تعارض کار و خانواده کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) و سنجش تحمل ابهام مک‌لین (۱۹۹۸) جمع‌آوری شد. نتایج تحقیق نشان داد به غیر از متغیر تحمل ابهام، دو متغیر اضطراب سلامت، تعارض کار خانواده به ترتیب با ضریب ۰/۲۴۴ و ۰/۲۲۷ بر میزان فرسودگی شغلی تأثیر مستقیم دارند. همچنین، تحلیل داده‌ها نشان داد مدل به برازش رسیده است.

**کلمات کلیدی:** فرسودگی شغلی، اضطراب سلامت، تعارض کار خانواده، تحمل ابهام

۱. دانشجوی دکتری مشاوره دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. (n.siahtiri@yahoo.com)

۲. دکتری مشاوره، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران، نویسنده مسئول. (af\_ghanbary@yahoo.com)

۳. دکتری مشاوره، استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. (Hassani.fariba@gmail.com)

۴. دکتری روان‌شناسی، استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. (mmrad11@yahoo.com)

## مقدمه

در دنیای امروز تنش‌ها و فشارهای روانی مختلفی وجود دارد که بعضی از این تنش‌ها مختص محیط کار است. این تنش‌ها و فشارها ممکن است باعث ایجاد ناخرسندی و نارضایتی از کار فرد و منجر به فرسودگی شغلی شود (بابایی و همکاران، ۱۳۹۵). از مشخصه‌های یک سازمان سالم این است که سلامت روانی و جسمانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید است. انسان عصر حاضر در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شود. لذا ممکن است شغل باعث نارضایتی و عدم سازگاری شده و در نتیجه فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج و دچار فرسودگی شود. فرسودگی شغلی یکی از عمده‌ترین مسائل حرفه‌ای است که هزینه قابل توجهی را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. به‌طور مثال، در ایالات متحده هزینه سازمان‌ها به دلیل فرسودگی شغلی ۵۰ تا ۷۰ میلیون دلار در سال تخمین زده شده است. در انگلستان نیز برآورد شده است که ۴۰ میلیون روز کاری هر ساله به دلیل اختلالاتی که استرس ایجاد می‌کند، از دست می‌رود (Merces et al., 2017).

فرسودگی شغلی یا کارزدگی را از لحاظ لغوی می‌توانیم تحلیل قوای روانی که گاهی با افسردگی همراه است و از تلاش برای کمک به بیماران روانی یا افراد تحت فشار روانی ناشی می‌شود، تعریف کرد. فرسودگی شغلی نشانگان خستگی مفرط عاطفی به دنبال سال‌ها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم است. ارزش فرسودگی شغلی با ارتباط آن با انواع مختلف پیامدهای سازمانی نامطلوب (به‌عنوان مثال غیبت)، انواع مشکلات بهداشتی (به‌عنوان مثال مسائل قلبی عروقی) و مشکلات روحی (به‌عنوان مثال بی‌خوابی) مشخص شده است. پیامدهای منفی فرسودگی شغلی خواستار برنامه‌های مداخله‌ای، نه تنها برای بهبود کیفیت زندگی کارکنان، بلکه برای جلوگیری از خسارات سازمانی است. فرسودگی شغلی سه مؤلفه با عنوان خستگی عاطفی، شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت را نشان می‌دهد که عامل اصلی خرده مقیاس فرسودگی شغلی هستند (Lubbadeh, 2020). با توجه به نقش مهم سلامت جسمانی در زندگی افراد، اکثر افراد در بعضی از مواقع نگرانی‌هایی درباره سلامت خود دارند (حیدری شمس و همکاران، ۱۳۹۸). گزارش‌های متعدد متخصصان مراقبت‌های بهداشتی افزایش اضطراب سلامت را یادآوری می‌کنند (Achenbach, 2020).

با توجه به نقش مهم سیستم جسمی در زندگی مردم، تعجب‌آور نیست که اکثر

مردم گاهی در مورد سلامتی خود نگرانی داشته باشند. برای افرادی که از بیماری‌های جسمی جدی رنج می‌برند، این نگرانی‌ها سازگار است و باعث می‌شود آن‌ها به جسم خود توجه کنند تا در صورت مشاهده علائم، به موقع به دنبال درمان باشند. انسان همواره در مواجهه با شرایطی که کنترل آن از حیطة اختیارش خارج است، دچار ترس و اضطراب می‌شود (López-Bueno et al., 2020). علاوه بر سلامت، تعارض‌های ناشی از عدم تعادل میان زندگی حرفه‌ای و زندگی خانوادگی (تعارض کار - خانواده)، موجب فشار روانی می‌شود (استادیان، ۱۳۹۴). گرینهاوس و بیوئل<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) تعارض کار - خانواده را نوعی از تعارض بین نقش‌ها دانسته‌اند که در آن فشارهای حاصل از نقش‌ها و خواسته‌های کار و خانواده، از برخی جهات با هم ناهم‌سازند.

در مجموع، ما با دو نوع تعارض کار - خانواده روبه‌رو هستیم: الف) تعارض کار با خانواده<sup>۲</sup> و ب) تعارض خانواده با کار<sup>۳</sup>. هرچه نقش تعارض بیشتر باشد، تنش شغلی و به دنبال آن خستگی عاطفی و مسخ شخصیت (فرسودگی شغلی) افزایش می‌یابد (خواجوی و برزگر، ۱۳۹۵).

ابهام یک نوع عدم قطعیت است که معنای آن این‌گونه است که یک موضوع چند تفسیر مختلف و قابل قبول داشته باشد؛ بنابراین نمی‌توان موضوعی را که دارای ابهام باشد با یک صفت یا شرح خاص و ثابت توصیف کرد و نمی‌توان به‌طور قطعی با توجه به یک قاعده یا فرایند یا تعداد متناهی از مراحل آن موضوع را تحلیل کرد، اما هر نظری که درباره آن داده می‌شود به نوعی درست است. تحمل ابهام به‌عنوان یک متغیر شخصیت یا عامل تفاوت فردی تصور شده است و در زمینه‌های مختلف کاربردی، از جمله روان‌شناسی بالینی، پزشکی و رفتار سازمانی استفاده شده است (Furnham & Marks, 2013). افرادی که دارای تحمل ابهام پایین‌تری هستند، موقعیت مبهم را تهدیدکننده می‌دانند، از آن رنج می‌برند و دچار اضطراب می‌شوند؛ برعکس افرادی که تحمل ابهام بالایی دارند ابهام را مزیت دانسته و به دنبال سؤالات بیشتر و جواب‌های بهتری می‌روند که حاصل آن پیشرفت در علم است. افرادی که تحمل ابهام پایینی دارند، از مواجهه‌شدن با مسائل مبهم اجتناب می‌کنند (Zenasni et al., 2008).

با توجه به اینکه اقتصاد کشور ایران مبتنی بر سرمایه نفتی است، شرکت‌های

1. Greenhaus & Beutell  
2. Work-family Conflict  
3. Family-Work Conflict

نفی می‌توانند اهمیت ویژه‌ای در اقتصاد و بهره‌وری کشور داشته باشند. نیروی انسانی شاغل در این سازمان نیز به‌نوبه خود و قدمت این سازمان دارای اهمیت خاص خود است و توجه به کارکنان آن و کاهش فرسودگی شغلی آنان می‌تواند بر بهره‌وری کل کشور تأثیر به‌سزایی داشته باشد (شریف‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴). با توجه به مباحث مطرح‌شده هدف پژوهش حاضر بررسی مدل علی فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار - خانواده و تحمل ابهام در کارکنان شرکت نفت (شرکت نفت فلات قاره ایران) است.

### روش‌شناسی

پژوهش حاضر به صورت کمی از نوع کاربردی با روش همبستگی است که از روش آماری مدلیابی معادلات ساختاری یا مدلیابی علی با استفاده از نرم‌افزار Amos 24 استفاده کرده است. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از کارکنان ستاد تهران شرکت نفت فلات قاره ایران که شامل ۷۷۰ نفر هستند. بر پایه پیشنهاد جیمز استیون (هومن، ۱۳۸۸) در نظر گرفتن ۱۵ مورد برای هر متغیر پیش‌بین در تحلیل رگرسیون چندگانه با روش معمولی کمترین مجذورات استاندارد یک قاعده خوب است. پس به‌طور کلی، در روش‌شناسی مدلیابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه‌گیری شده تعیین شود:

$$5Q < n < 15Q$$

که در آن Q تعداد متغیرهای مشاهده‌شده یا تعداد گویه‌ها (سؤالات) پرسشنامه و n حجم نمونه است. از این‌رو، با توجه به اینکه هدف این پژوهش بررسی مدل علی فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار - خانواده و تحمل ابهام در کارکنان شرکت نفت با روش مدلیابی معادلات ساختاری بوده و از روش نمونه‌گیری تصادفی و جامعه در دسترس استفاده شده است؛ بدین صورت که در ابتدا کارکنان ستاد تهران شرکت نفت فلات قاره ایران به‌عنوان جامعه آماری تحقیق مد نظر گرفته شد، ستاد شامل ده مدیریت و هر مدیریت به ده قسمت تقسیم می‌شوند که تعداد ۵۰۲ نفر از آن‌ها به صورت تصادفی انتخاب شدند. توزیع پرسشنامه‌ها به جهت صرفه‌جویی در وقت و هزینه و پیشگیری از شیوع کوید ۱۹ به صورت الکترونیکی (پرسشنامه آنلاین) توزیع شد و همه پرسشنامه‌ها را کارکنان به صورت کامل و صحیح تکمیل کردند که ۷۹ درصد نمونه را مردان و ۲۱ درصد آن را زنان شاغل تشکیل می‌دادند. همچنین، ۶۴

درصد دارای تحصیلات کارشناسی، ۳۱ درصد کارشناسی ارشد و ۵ درصد دکتری بودند. ۳۰ درصد آن‌ها نیز سابقه کاری بیشتر از ۲۰ سال، ۳۰ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۱۷ درصد بین ۱۱ تا ۱۵، ۱۷ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۶ درصد کمتر از ۵ سال داشتند. در این تحقیق جهت سنجش فرسودگی شغلی از آزمون طراحی شده مسلس (۱۹۸۱) که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی، مبتنی است، استفاده شده است. مسلس و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) پایایی درونی برای هریک از ابعاد خستگی عاطفی ۰/۹ و مسخ شخصیت ۰/۷۹ و فقدان موفقیت فردی ۰/۷۱ محاسبه کردند (Maslach & Jackson, 1981). در تحقیق حاضر محقق پس از جمع‌آوری اطلاعات جهت تعیین پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی، میزان آلفای به‌دست‌آمده ۰/۸۵۷ است که نشان‌دهنده پایایی ابزار است.

یکی دیگر از ابزارهای به‌کاررفته در این پژوهش پرسشنامه اضطراب سلامت برای سنجش اضطراب سلامت است. فرم کوتاه این پرسشنامه را سالکویس و وارویک در سال ۲۰۰۲ طراحی کرده‌اند که مشتمل بر ۱۸ سؤال است. (Salkovskis et al., 2002). پرسشنامه دارای سه عامل بخش اصلی، نگرانی کلی سلامتی و پیامدهای منفی است. نرگسی و همکاران (۱۳۹۶) برای کل پرسشنامه، پایایی را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۵ به دست آوردند. سالکویس و همکارانش (۲۰۰۲) جهت تعیین پایایی پرسشنامه از روش بازآزمون استفاده کردند و مقدار ۰/۹۰ را به دست آوردند و همچنین، از روش ضریب آلفای کرونباخ مقدار را از ۰/۷ تا ۰/۸۲ گزارش کردند. در تحقیق حاضر میزان آلفای به‌دست‌آمده ۰/۹۰۶ است که نشان‌دهنده پایایی ابزار است.

برای سنجش تعارض کار و خانواده از پرسشنامه ۱۸ گویه‌ای چندبعدی تعارض کار و خانواده، کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شده است. این مقیاس ابعاد شش‌گانه تعارض کار و خانواده را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. گویه‌های این پرسشنامه هجده گویه‌ای به شش مقوله سه‌گویه‌ای (تعارض کار و خانواده مبتنی بر زمان، تعارض خانواده و کار مبتنی بر زمان، تعارض کار و خانواده بر مبنای توان‌فرسایی، تعارض خانواده و کار مبتنی بر توان‌فرسایی، تعارض کار و خانواده مبتنی بر رفتار و تعارض خانواده و کار مبتنی بر رفتار) تقسیم می‌شوند. در تحقیق حاضر میزان آلفای به‌دست‌آمده ۰/۹۳۹ است.

برای سنجش تحمل ابهام از پرسشنامه تحمل ابهام که مک لین نوع ۲ (۱۹۹۸)

1. Maslach & Jackson

ساخته، استفاده شد. پرسشنامه تحمل ابهام مک لین ۱۳ آیتم دارد و مک لین (۱۹۹۸) با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ضریب پایایی پرسشنامه را ۰/۸۲ گزارش کرده است. در تحقیق حاضر میزان آلفای به دست آمده ۰/۹۱۰ است که نشان دهنده پایایی ابزار است.

## یافته‌ها

همان‌طور که در قسمت روش تحقیق ذکر شد، پژوهش به صورت کمی از نوع کاربردی با روش همبستگی است که با توجه به سؤال اصلی تحقیق که بررسی مدل علی فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار - خانواده و تحمل ابهام است به بررسی فرضیات زیر خواهد پرداخت:

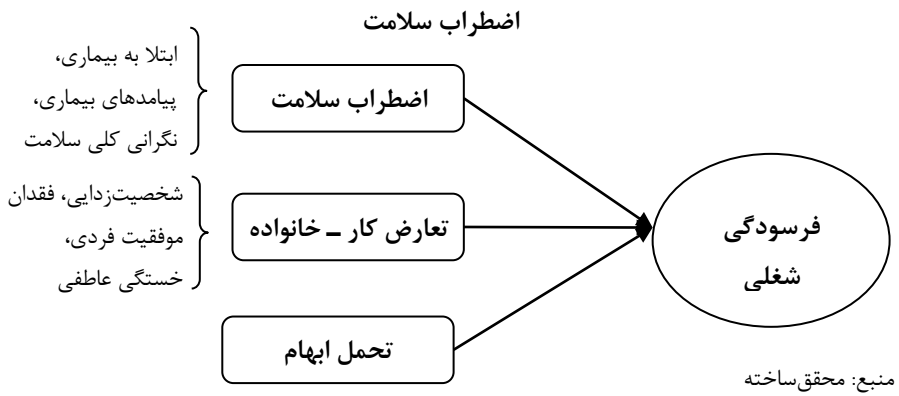
فرضیه اصلی اول: مدل‌های اندازه‌گیری متغیرها از برازش مناسبی برخوردارند.  
فرضیه اصلی دوم: مدل ساختاری فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت از برازش مناسبی برخوردارند.  
فرضیه فرعی اول: اضطراب سلامت بر فرسودگی شغلی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

فرضیه فرعی دوم: تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.  
فرضیه فرعی سوم: تحمل ابهام بر فرسودگی شغلی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

پس از گردآوری داده‌ها، برای دستیابی به یافته‌های پژوهش، داده‌های خام کدگذاری و داده‌ها در نرم‌افزار spss26 وارد و در قالب روش‌های آماری توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد. از روش‌های توصیفی و استنباطی برای بررسی اطلاعات جمعیت‌شناختی، محاسبه پایایی از روش آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. در نهایت، برای آزمون فرضیات، روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Amos24 انجام شد و مدل تحقیق به صورت شکل ۱ مورد بررسی قرار گرفت.

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود مدل ساختاری فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت از برازش مناسبی برخوردارند. با توجه به اینکه در مدل تمامی بارهای عاملی بالای ۰/۷ به دست آمدند (شکل ۲) و موردی حذف نشد، بار اول مدل به اجرا درآمد و مورد تأیید بود. یکی از

شکل ۱. مدل تحقیق - مدل فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و

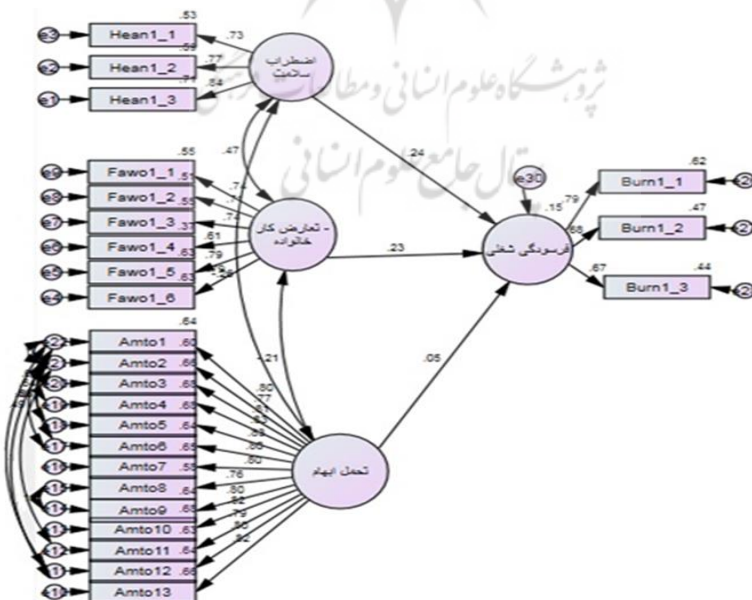


جدول ۱. شاخص‌های برازندگی مدل فرسودگی شغلی با متغیرهای مستقل

CFI	TLI	NFI	RFI	IFI	RMSEA	$\chi^2/df$	شاخص تناسب
> 0.9	> 0.9	> 0.8	> 0.8	> 0.9	< 0.08	< 3	دامنه قابل قبول
۰/۹۴۴	۰/۹۳۵	۰/۹۱۶	۰/۹۰۳	۰/۹۴۴	۰/۰۶	۲/۸۱۴	نتیجه

(منبع: یافته‌های تحقیق)

شکل ۲. مدل اجراشده در نرم‌افزار - مدل فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت



منبع: یافته‌های تحقیق



اصلی‌ترین شاخص‌های برازش مدل شاخص کای دو است که معنی‌دار بودن اختلاف بین مدل مفروض پژوهش با مدل واقعی را می‌سنجد. شاخص‌های دیگری نیز برای برازش مدل نیز متصور می‌شوند که مهم‌ترین آن‌ها در جدول ۱ نشان داده شده است. همچنین، شاخص‌های برازش مدل با توجه به نتایج به دست آمده در جدول ۱ و مقایسه آن با دامنه قابل قبول می‌توان اذعان کرد تناسب داده‌های گردآوری شده با مدل مطلوب است. لذا برازندگی مدل ساختاری فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت مورد تأیید است.

نتایج حاصل از جدول ۲ نشان می‌دهد بر اساس ضرایب استاندارد و سطح معنی‌داری، فقط تحمل ابهام اثر مستقیمی بر فرسودگی شغلی ندارد؛ زیرا  $P=0.257 > 0.05$  و تعارض سلامت و تعارض بین کار - خانواده اثر مثبت و معنی‌داری بر فرسودگی شغلی دارند. این نتایج بیانگر تأثیر مستقیم و معنی‌دار اضطراب سلامت و تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی به ترتیب و با ضریب تأثیر استاندارد شده ۰/۲۴۴، ۰/۲۲۷ است.

جدول ۲. معنی‌داری ضرایب مسیرها در مدل بدون متغیر میانجی

متغیر مستقل	<-	متغیر وابسته	ضرایب غیراستاندارد	ضرایب استاندارد	انحراف استاندارد	عدد معنی‌داری	سطح معنی‌داری
اضطراب سلامت	<-	فرسودگی شغلی	۰/۴۵۸	۰/۲۴۴	۰/۱۲۱	۳/۷۷۸	۰/۰۰۰
تعارض کار - خانواده	<-	فرسودگی شغلی	۰/۶۴۸	۰/۲۲۷	۰/۱۷۶	۳/۶۸۷	۰/۰۰۰
تحمل ابهام	<-	فرسودگی شغلی	۰/۳۸۳	۰/۰۵۴	۰/۳۳۸	۱/۱۳۲	۰/۲۵۷

## بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های تحقیق در فرضیه اول تحقیق رابطه گویه‌ها با سازه‌ها مورد آزمون قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد مدل‌های اندازه‌گیری متغیرها از برازش مناسبی برخوردارند. مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق که شامل فرسودگی شغلی (با سه مؤلفه شخصیت‌زدایی، فقدان موفقیت فردی، خستگی عاطفی)، اضطراب سلامت (با سه مؤلفه ابتلا به بیماری، پیامدهای بیماری، نگرانی کلی سلامت)، تعارض کار - خانواده (با

شش مؤلفه تعارض کار و خانواده مبتنی بر زمان، رفتار و توان‌فرسایی، تعارض خانواده کار مبتنی بر زمان، رفتار و توان‌فرسایی) و تحمل ابهام نقش بودند، از برازش مناسبی برخوردار بودند. تمامی بارهای عاملی معنی‌دار و از مقدار ۰/۷ بالاتر بودند که نشان‌دهنده کیفیت بالای مدل بوده و اینکه تمامی شاخص‌های برازندگی متغیرهای اصلی تحقیق در دامنه قابل‌قبول قرار گرفته است. بنابراین، برازندگی مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق حاضر مورد تأیید است. در خصوص رابطه میان سازه‌ها نیز می‌توان گفت در مدل مذکور، مدل ساختاری فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت از برازش مناسبی برخوردار است و فرضیه اصلی دوم تحقیق نیز تأیید شد. در این مدل فقط تحمل ابهام اثر مستقیمی بر فرسودگی شغلی ندارد و اضطراب سلامت و تعارض بین کار - خانواده اثر مثبت و معنی‌داری بر فرسودگی شغلی دارند. اضطراب سلامت و نگرانی زیاد کارکنان در مورد وضعیت سلامتی به گونه‌ای که رفتارهای ناسازگارانه از خود بروز دهند، می‌تواند به‌طور مستقیم در فرسودگی شغلی آن‌ها تأثیرگذار باشد و از لحاظ روانی توان و نیروی آنان را کاسته و کارکنان را دچار احساس خستگی و دزدگی از انجام وظایف کاری خود کند.

در خصوص تأثیر اضطراب سلامت بر فرسودگی شغلی، اثر ضریب مسیر استاندارد مستقیم اضطراب سلامت بر فرسودگی شغلی معنی‌دار است. به عبارت دیگر، متغیر اضطراب سلامت قدرت تبیین نمرات فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت در گروه نمونه را دارد و فرضیه فرعی اول تحقیق تأیید می‌شود. بوبونیا و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) مطرح کردند اضطراب می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شود و این فرسودگی با تأثیر بر سلامت روان می‌تواند عوارض وخیم‌تری را به دنبال داشته باشد. این نتیجه با نتایج تحقیق خواجه‌نوری رنجبر و بنیسی (۱۳۹۹)، امیرفخرایی و همکاران (۱۳۹۹)، آقاجانی و همکاران (۱۳۹۹)، عبدی ماسوله و همکاران (۱۳۹۴)، حجت‌خواه و همکاران (۱۳۹۳)، روی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) همسوست. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش مک آلیستر و مک کینون<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) همسو است.

در خصوص تأثیر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی، اثر ضریب مسیر استاندارد مستقیم تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی معنی‌دار است. به عبارتی، متغیر تعارض کار - خانواده می‌تواند نمرات فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت در

1. Bubonya, Cobb-Clark & Wooden  
2. Rov.Druker, Hoge & Brewer  
3. McAllister & McKinnon

گروه نمونه را تبیین کند. بنابراین، فرضیه فرعی دوم نیز تأیید می‌شود. گلدن<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) اذعان داشته است که تعارض بین کار و خانواده در طولانی‌مدت باعث می‌شود تا افراد نتوانند پاسخگوی تقاضای کار یا خانواده خود باشند که این امر به نوبه خود موجب استرس و خستگی در بین افراد می‌شود. لامبرت و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) یکی از مهم‌ترین نتایج تعارض کار - خانواده را فرسودگی شغلی افراد بیان کرده‌اند. نتایج این تحقیق با تحقیقات نیازی و همکاران (۱۳۹۷)، یادگار و صیف (۱۳۹۷)، پاغوش و همکاران (۱۳۹۵)، خواجوی و برزگر (۱۳۹۵)، اسیدو و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۸)، لامبرت و همکاران (۲۰۱۰)، ون دالن و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) همسو است.

در خصوص تأثیر تحمل ابهام بر فرسودگی شغلی نتایج نشان می‌دهد، اثر ضریب مسیر استاندارد مستقیم تحمل ابهام بر فرسودگی شغلی معنی‌دار نیست. به عبارتی، متغیر تحمل ابهام نمی‌تواند نمرات فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت در گروه نمونه را تبیین کند. بنابراین، فرضیه فرعی سوم رد می‌شود. گیلت و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۸) عدم تحمل ابهام نقش اصلی را در ایجاد و تداوم نگرانی و استرس مهم می‌دانند. یلدیریم و سولماز<sup>۶</sup> (۲۰۲۰) مطرح می‌کنند فرسودگی شغلی تهی‌شدن جسمی و روانی کارمند است که تبدیل به منبع مشکلات شخصی و حرفه‌ای فرد می‌شود، هر چند به نظر می‌رسد با تعاریف فرسودگی شغلی و تحمل ابهام بین آن‌ها رابطه وجود داشته باشد، اما نتایج تحقیق حاضر نشان داد تحمل ابهام نمی‌تواند فرسودگی شغلی را تبیین کند. این نتیجه با تحقیقات مالکپور لپری و رنانی (۱۴۰۰) ناهم‌سوست.

پژوهش حاضر با هدف بررسی مدل علی فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار - خانواده و تحمل ابهام در کارکنان شرکت نفت صورت گرفت. نتایج نشان داد اضطراب سلامت به صورت مستقیم می‌تواند بر فرسودگی شغلی اثرگذار باشد؛ به گونه‌ای که افراد دارای اضطراب سلامت بالا، فرسودگی شغلی بالایی را نیز تجربه کردند. در واقع افرادی که به صورت افراطی در مورد سلامتی خود، ابتلا به بیماری و پیامدهای آن‌ها نگران بودند، تمرکز کافی برای انجام کار نداشته و محیط کار را محیطی خسته‌کننده و غیرقابل تحمل می‌دانستند. نتایج همچنین نشان داد تعارض کار و خانواده بر فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت نفت به صورت مستقیم تأثیر

1. Golden  
2. Lambert, Hoan & Altheimer  
3. Asiedu, Annor, Ammonsah- Tawiah & Dartev- Baah  
4. van Daalen, Willemsen, Sanders, & van Veldhoven  
5. Gillett, Bilek, Hanna & Fitzgerald  
6. Yildirim & Solmaz

داشت، به گونه‌ای که کارکنانی که از تعارض کار - خانواده رنج برده و نمی‌توانستند مرزی بین وظایف خود قائل شوند و دائماً در حال کارکردن یا در حال فکرکردن به کار بودند، در زندگی شخصی مشکلات زیادی داشته و این فشارها و تعارضات در روحیه آن‌ها در محیط کار نیز تأثیر منفی می‌گذاشت. در واقع، کارکنان با تعارض کار و خانواده بالا، فرسودگی شغلی بالایی داشتند. لذا، با توجه به بررسی انجام‌شده پیشنهاد می‌شود، به منظور افزایش سطح بهره‌وری و تولید ملی ضروری است مدیران برنامه‌ریزی مدون و علمی برای حمایت مادی و معنوی از کارکنان تحت پوشش خود به شرح زیر داشته باشند:

- برای ارتقای سلامت روانی و پیشگیری از مخاطرات سلامت روانی کارکنان شرکت نفت، مسئولان در ایجاد دوره‌های آموزشی جهت بالابردن سطح سلامت روانی کارکنان کوشا باشند.

- در مواجهه کارکنان با مشکلات حاد خانوادگی، مرخصی استحقاقی اضطراری به تناسب نوع و شدت مشکل می‌تواند به بهبود شرایط کمک کند.

- برای کاهش فرسودگی شغلی به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود از آشنایی و پایبندی کارکنان به چشم‌انداز سازمان اطمینان حاصل کنند. وقتی سازمان چشم‌انداز روشنی را به کارمندان خود نشان دهد، کارمندان به آن باور داشته و وظایف حرفه‌ای خود را با انگیزه بالاتری انجام می‌دهند.

به‌هرحال، نتایج این پژوهش برای کارکنان صنعت نفت، گاز و پتروشیمی و برای تمام کارکنانی که در مؤسسات و سازمان‌ها و نهادهای دولتی و خصوصی به کار و فعالیت مشغول هستند، می‌تواند سودمند باشد. بنابراین، شناخت هرچه بیشتر محیط کار می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی و افزایش بهره‌وری کمک کند.

## منابع

- آقاجانی، محمدجواد؛ موسوی، سیده‌سمیه؛ اکبری، بهمن و ابوالقاسمی، شهنام (۱۳۹۹). ارتباط دل‌بستگی به خداوند و سرسختی روان‌شناختی با اضطراب مرگ در مردان سالمند بازنشسته، فصلنامه علمی پژوهشی پرستاری دیابت *زابل*، ۸ (۱)، ۲۹-۱۹.
- استادیان، ندا (۱۳۹۴). بررسی عوامل فشار روانی در محیط کار. دومین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در علوم انسانی.
- امیرفخرایی، آریتا؛ معصومی‌فرد، مرجان؛ اسماعیلی‌شاد، بهرنگ؛ دشت‌بزرگی، زهرا و

- درویش باصری، لیلا (۱۳۹۹). پیش‌بینی اضطراب کرونا ویروس بر اساس نگرانی سلامتی، سرسختی روان‌شناختی و فراهیجان مثبت در بیماران دیابتی، فصلنامه پرستاری دیابت، ۸ (۱)، ۱۰۸۳-۱۰۷۲.
- بابایی‌امیری، ناهید؛ حقیقت، سارا و عاشوری، جمال (۱۳۹۵). ارتباط فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک‌شده و سرسختی روان‌شناختی با سلامت روان پرستاران. *مجله علمی دانشکده پرستاری و مامائی همدان*، ۲۴ (۲)، ۱۲۰-۱۲۸.
- پاغوش، عطالله؛ زارعی، اقبال؛ زینلی‌پور، حسین و دمی‌زاده، حسن (۱۳۹۵). تأثیر تعارض کار خانواده بر فرسودگی شغلی با میانجیگری کیفیت زندگی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم. *فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، ۶۵، ۷۲-۵۹.
- حجت‌خواه، سیدمحسن؛ رضایی، حسن و درکه، محسن (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با سلامت روانی کارکنان زندان مرکزی کرمانشاه، فصلنامه *روان‌شناسی تحلیلی - شناختی*، ۵ (۲۱)، ۲۴-۱۷.
- امین‌پور، حسن و زارع، حسین (۱۳۹۴). کاربرد آزمون‌های روانی، انتشارات دانشگاه پیام نور تهران، چاپ دوم.
- حیدری‌شمس، جعفر؛ علیمحمدزاده، خلیل و ماهر، علی (۱۳۹۸). همبستگی سواد سلامت و کیفیت زندگی با اضطراب سلامت در بیماران سرپایی مراجعه‌کننده به پلی‌کلینیک تخصصی شهید بهشتی، *نشریه مدیریت ارتقای سلامت*، ۹ (۱)، ۹-۲.
- خواجوی، محدثه و برزگر، الهه (۱۳۹۵). الگوی علی‌ابهام و تعارض نقش، تنش شغلی، فرسودگی شغلی و تمایل به جابه‌جایی در حسابداران، حساب‌برسان و استادان دانشگاه در رشته حسابداری. *مجله حسابداری سلامت*، ۵ (۱)، ۴۲-۲۱.
- خواجهنوری‌رنجبر، مریم و بنیسی، پریناز (۱۳۹۹). بررسی رابطه اضطراب کووید-۱۹ بر افسردگی و فرسودگی شغلی و سلامت روان پرستاران. *هفتمین کنفرانس بین‌المللی روان‌شناسی، مشاوره و علوم تربیتی، گرجستان: تفلیس - سازمان بین‌المللی مطالعات دانشگاهی*، ۲۷ آبان ۱۳۹۹.
- شریف‌زاده، فتاح؛ صالح‌اردستانی، عباس؛ حمیدیان، ماریا و نوری، حجت‌اله (۱۳۹۴). شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی. *فصلنامه تخصصی علمی ترویجی*، ۴۹، ۱۱۳-۹۹.

عبدی ماسوله، فتانه؛ کاویانی، حسین؛ خاقانی زاده، مرتضی و مؤمنی عراقی، ابوالفضل (۱۳۹۶). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان: مطالعه ۲۰۰ پرستار، مجله دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۶۵ (۶)، ۶۵-۷۵.

کعب عمیر، نوری؛ صفری، ابوالفضل و نعمی، عبدالزهرا (۱۳۹۷). نقش تعدیلگر سرسختی و کارآمدی جمعی خانواده در رابطه تعارض کار - خانواده با موفقیت شغلی و بهزیستی شغلی، مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، ۵ (۱)، ۲۰-۱.

مالکپور لپری، کامران و بختیاری رنانی، اعظم (۱۴۰۰). پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان بر اساس تحمل ابهام و خودشفقت‌ورزی. فصلنامه توسعه حرفه‌های معلم، ۶ (۱)، ۱۵-۱.

نرگسی، فریده؛ ایزدی، فاطمه؛ کریمی‌نژاد، کلثوم و رضایی شریف، علی (۱۳۹۶). بررسی اعتبار و روایی نسخه فارسی پرسشنامه اضطراب سلامت در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی لرستان. فصلنامه اندازه‌گیری تربیتی، ۷ (۲۷)، ۱۴۷-۱۶۰.

نیازی، محسن؛ موسوی‌ویایه، فاطمه و منصوریان‌راوندی، فاطمه (۱۳۹۷). تأثیر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی: یک مطالعه فراتحلیل. مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۵ (۲)، ۱۳۴-۱۲۱.

یادگار، میترا و صیف، محمدحسن (۱۳۹۷). پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس عدالت و تعهد سازمانی با تأکید بر نقش واسطه‌ای تعارض و ابهام نقش در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شیراز. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۹ (۲)، ۳۴-۲۲.

Achenbach, J. (2020, April 2). Coronavirus is harming the mental health of tens of millions of people in U.S., new poll finds. Washington Post. Retrieved from [https://www.washingtonpost.com/health/coronavirus-is-harming-the-mental-health-of-tens-of-millions-of-people-in-us-new-poll-finds/2020/04/02/565e6744-74ee-11ea-85cb.8670579b863d\\_story.html](https://www.washingtonpost.com/health/coronavirus-is-harming-the-mental-health-of-tens-of-millions-of-people-in-us-new-poll-finds/2020/04/02/565e6744-74ee-11ea-85cb.8670579b863d_story.html).

Asiedu, E. E. A., Annor, F., Amponsah-Tawiah, K., & Dartey-Baah, K. (2018). Juggling family and professional caring: *Role demands, work-family conflict and burnout among registered nurses in Ghana*. *Nursing open*, 5(4), 611-620.

Bubonya, M., Cobb-Clark, D. A., & Wooden, M. (2017). Mental health and productivity at work: *Does what you do matter?*. *Labour economics*, 46, 150-165.

Carlson et al. (2000). Work-Family Conflict Questionnaire.

- Furnham, A., & Marks, J. (2013). Tolerance of ambiguity: A review of the recent literature. *Psychology*, 4(09), 717-728.
- Gillett, C. B., Bilek, E. L., Hanna, G. L., & Fitzgerald, K. D. (2018). Intolerance of uncertainty in youth with obsessive-compulsive disorder and generalized anxiety disorder: A transdiagnostic construct with implications for phenomenology and treatment. *Clinical psychology review*, 60, 100-108.
- Golden, T. D. (2012). Altering the effects of work and family conflict on exhaustion: *Telework during traditional and nontraditional work hours*. *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 255-269.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*, 37(1), 1.
- Lambert, E., Hogan, N. L., & Altheimer, I. (2010). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study. *American Journal of Criminal Justice*, 35(1), 37-55.
- López-Bueno, R., Calatayud, J., Ezzatvar, Y., Casajús, J. A., Smith, L., Andersen, L. L., & Lopez-Sanchez, G. F. (2020). Association between current physical activity and current perceived anxiety and mood in the initial phase of COVID-19 confinement. *Frontiers in psychiatry*, 11.
- Lubbadeh, T. (2020). Job burnout: a general literature review. *Int Rev Manag Mark*, 10, 7-15.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- McAllister, M., & McKinnon, J. (2009). The importance of teaching and learning resilience in the health disciplines: a critical review of the literature. *Nurse education today*, 29(4), 371-379.
- McLean (1998). Ambiguity Tolerance Questionnaire Type 2.
- Merces, M. C. D., Lopes, R. A., Silva, D. D. S., Oliveira, D. S., Lua, I., Mattos, A. I. S., & Júnior, A. D Oliveira. (2017). Prevalência da Síndrome de Burnout em profissionais de enfermagem da atenção básica à saúde. *Rev. pesqui. cuid. fundam.*(Online), 208-214.
- Roy, A., Druker, S., Hoge, E. A., & Brewer, J. A. (2020). Physician anxiety and burnout: symptom correlates and a prospective pilot study of App-delivered mindfulness training. *JMIR mHealth and uHealth*, 8(4), e15608.
- Salkovskis, P. M., Rimes, K. A., Warwick, H. M. C., & Clark, D. M. (2002). The Health Anxiety Inventory: development and validation of scales for the measurement of health anxiety and hypochondriasis. *Psychological*

*medicine*, 32(5), 843-853.

- van Daalen, G., Willemsen, T. M., Sanders, K., & van Veldhoven, M. J. (2009). Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing "people work": The impact of job demands, job resources and family-to-work conflict. *International archives of occupational and environmental health*, 82(3), 291-303.
- Yıldırım, M., & Solmaz, F. (2020). COVID-19 burnout, COVID-19 stress and resilience: Initial psychometric properties of COVID-19 Burnout Scale. *Death Studies*, 1-9.
- Zenasni, F., Besancon, M., & Lubart, T. (2008). Creativity and tolerance of ambiguity: An empirical study. *The Journal of Creative Behavior*, 42(1), 61-73.

